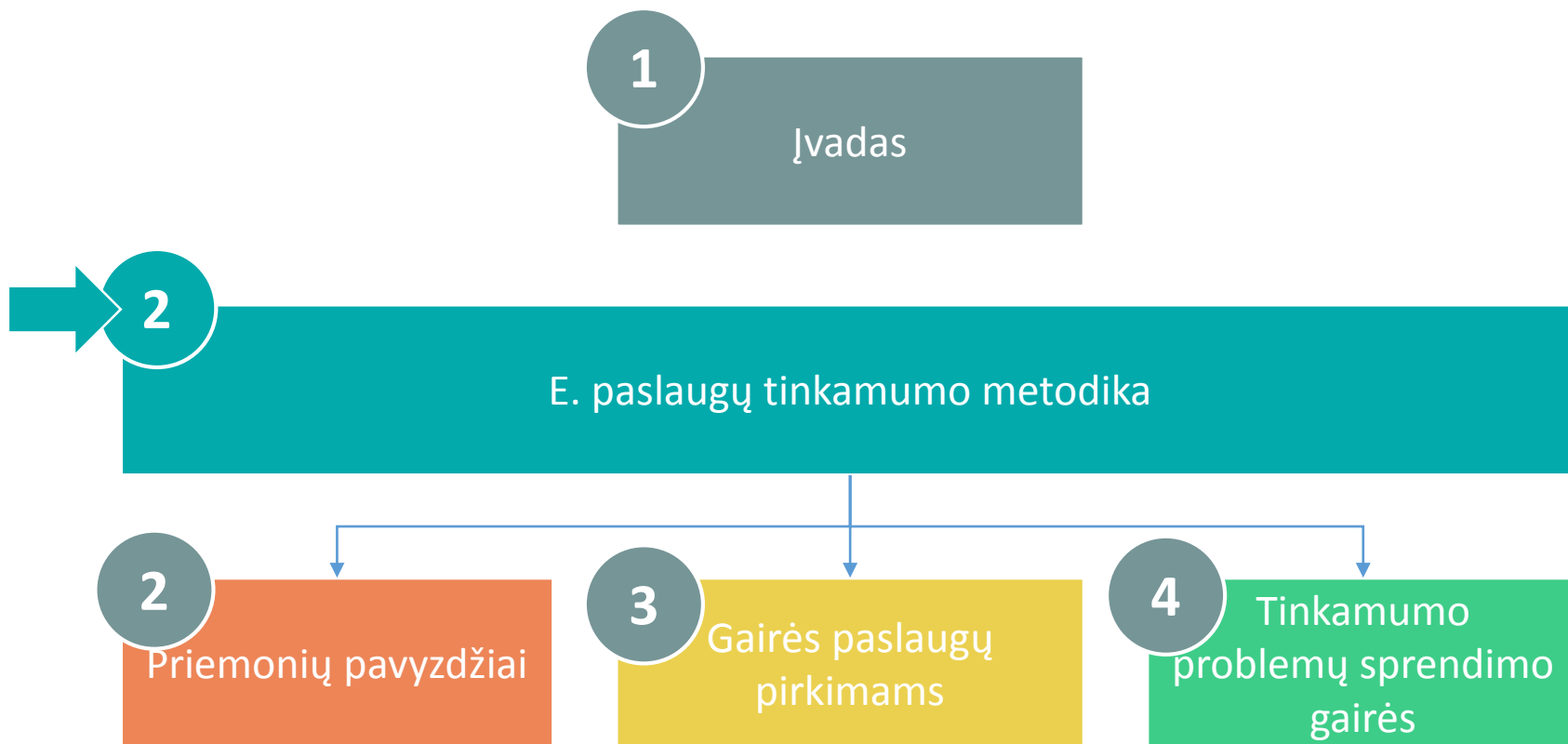




# *E. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika*

# Kontekstas



# *Sąvokos - paslauga*

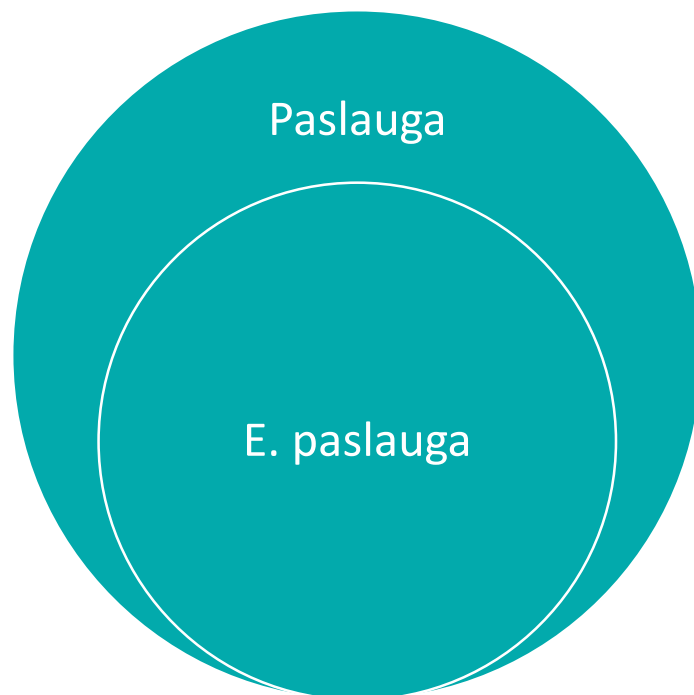
Paslauga yra elementų visuma, teikianti naudą arba turint vertę jos naudotojui:

- **Žmogiškieji ištekliai** – paslaugos naudotojai ir jos teikėjai.
- **Infrastruktūra** – informacinės, ryšių ir kitos technologijos, patalpos ir kiti fiziniai komponentai, reikalingi paslaugos teikimui.
- **Komunikacija** – informacija, sukuriama ir naudojama paslaugos teikimo tikslais arba paslaugos tiekimo metu, bei keitimasis šia informacija tarp naudotojo ir paslaugos teikėjo.
- **Procesai** – konkrečios veiksmų sekos ir sąlygos, kurių laikomasi teikiant paslaugą.

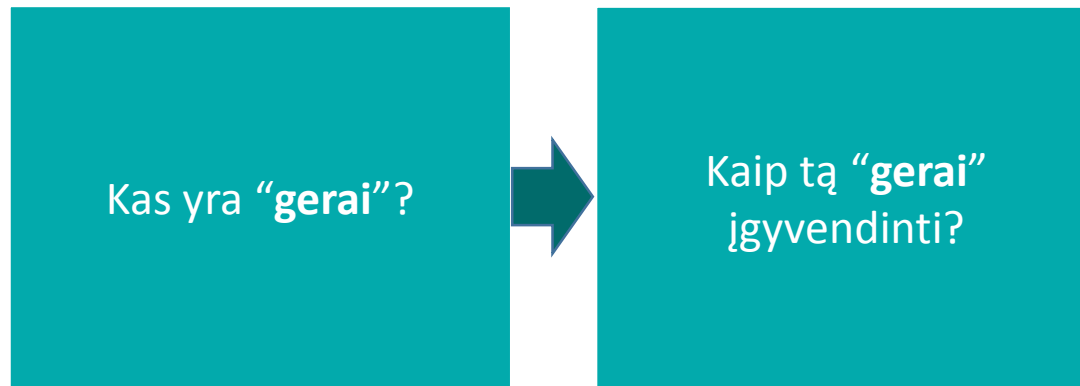


# *Sąvokos – e. paslauga*

E. paslauga - paslauga, teikiama nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.).



# *Metodikos paskirtis – į naudotojo poreikius orientuotas dizainas*

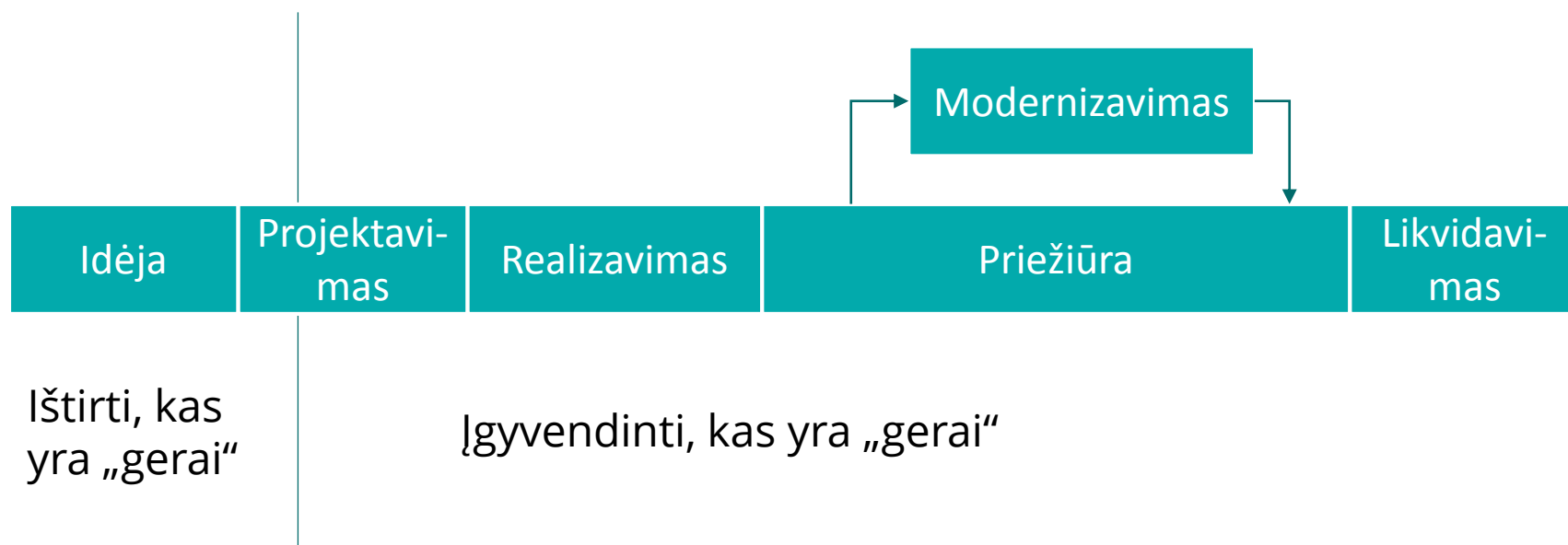


# *Kertiniai principai*

- E. paslauga turi būti **orientuota į naudotojų poreikius**, tikslus, galimybes, ypatybes ir kontekstą
- Naudotojai turi būti **reguliariai įtraukiami** į e. paslaugos gyvavimo procesą reguliariai atliekant tiesioginius tikslinių naudotojų tyrimus
- E. paslaugos kūrimo ir tobulinimo veiksmai turi **remtis tikslinių naudotojų grupių tyrimų rezultatais**
- E. paslaugos tinkamumą naudotojams turi **reguliariai matuoti** e. paslaugos vertinimo rodiklių sistema



# Metodikos procesas



# *Idėjos etapas*

**Esmė:** identifikuojamas naudotojų poreikis e. paslaugai, renkamos ir tyrinėjamos įvairios idėjos.

**Tikslas:** kuo geriau suprasti naudotojus ir jų poreikius, bei identifikuoti tuos poreikius atitinkančias paslaugų idėjas.





# *Projektavimo etapas*

**Esmė:** iš pirminių idėjų suformuluojamas konkretus e. paslaugos sprendimas, kuris bus įgyvendinamas Realizavimo etape.

## **Tikslai:**

- aiškiai suformuluoti pasirinkto e. paslaugos sprendimo vertę naudotojams
- sprendimas turi atsižvelgti į naudotojų poreikius ir Projekto vykdytojo biudžeto galimybes kokybiškai įgyvendinti suformuluotą sprendimą
- sprendimas turi aiškiai apibrėžti visus pagrindinius būsimos e. paslaugos komponentus



# *Realizavimo etapas*

**Esmė:** atliekami e. paslaugos elementų kūrimo ir (arba) paruošimo paslaugos teikimui darbai, skirti įdiegti apsibrėžtą e. paslaugos sprendimą.

**Tikslas:** realizuoti naudotojo poreikius atitinkantį e. paslaugos sprendimą

# *Priežiūros etapas*

**Esmė:** veikimo priežiūra, problemų sprendimas, bei vertinimo rodiklių stebėjimas. Gali būti atliekami nedideli e. paslaugos elementų pakeitimai.

**Tikslas:** užtikrinti, kad realizuota e. paslauga veikia kokybiškai.

# *Modernizavimo etapas*

**Esmė:** esminių e. paslaugos pokyčių (dėl teisinės bazės pasikeitimo, technologijų pasikeitimo, procesų arba komunikacijos pasikeitimo) įgyvendinimas.

**Tikslas:** užtikrinti, kad realizuota e. paslauga modernizuojama pagal naudotojų poreikius.

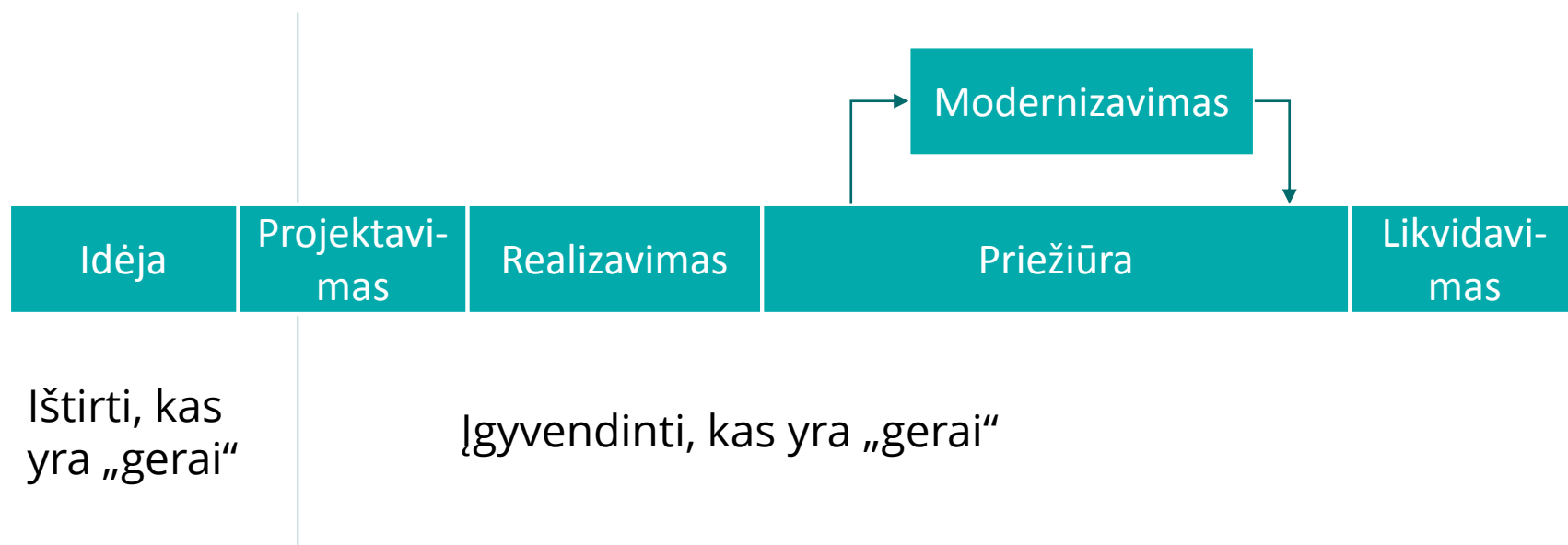
# *Likvidavimo etapas*

**Esmė:** e. paslaugos naikinimas arba pakeitimas kita, kai e. paslauga pasidaro nebereikalinga dėl teisinės bazės pasikeitimo, tikslinių grupių poreikių pasikeitimo, technologijų pasikeitimo, rinkos pasikeitimo ar kitų svarbių priežasčių.

## **Tikslas:**

1. užtikrinti, kad naudotojai yra informuoti apie pasikeitimus
2. Įvardinti, kaip naudotojų poreikiai bus patenkinti panaikinus e. paslaugą

# *Metodikos procesas*



# *Metodikos priemonės*

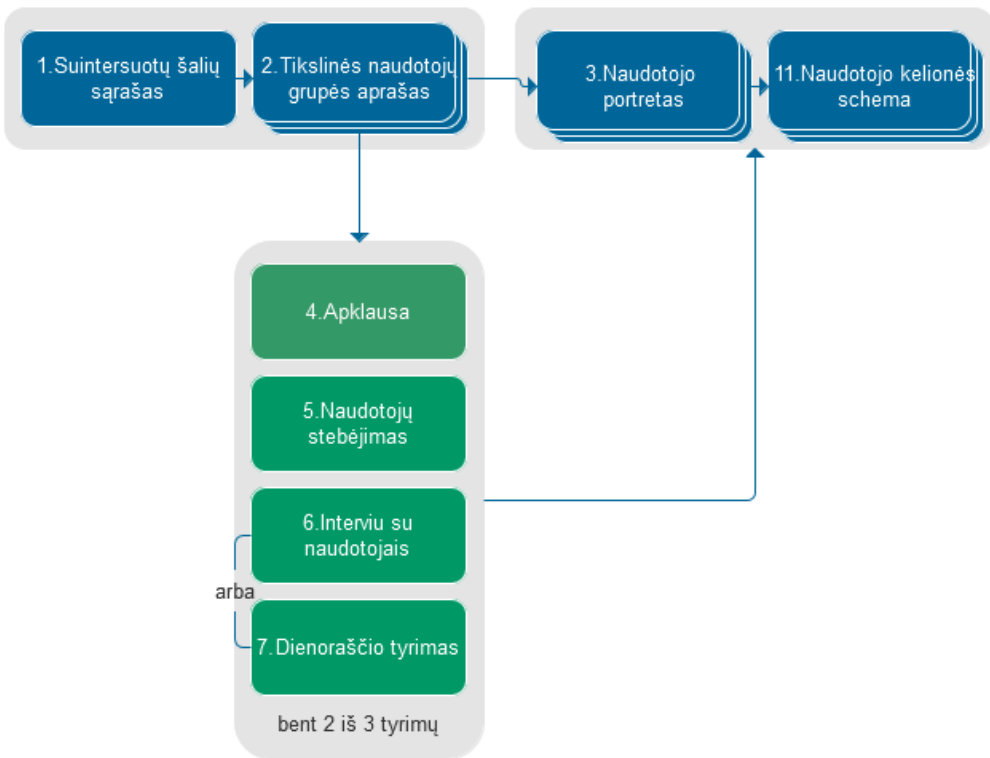
- ✓ Suinteresuotų šalių sąrašas
- ✓ Tikslinės naudotojų grupės aprašas
- ✓ Naudotojo portretas
- ✓ Apklausa
- ✓ Naudotojų stebėjimas
- ✓ Interviu su naudotojais
- ✓ Dienoraščio tyrimas
- ✓ Fokus grupė
- ✓ Tinkamumo vertinimas
- ✓ Tinkamumo testavimas
- ✓ Naudotojo kelionės schema
- ✓ Paslaugos schema
- ✓ Veiklos procesų schemos
- ✓ Naudotojo sąsajos schemos
- ✓ Svetainės medis
- ✓ Interaktyvus naudotojo sąsajos prototipas
- ✓ Kortelių rūšiavimas
- ✓ Alternatyvių versijų testavimas
- ✓ Naudotojo sąsajos gairės



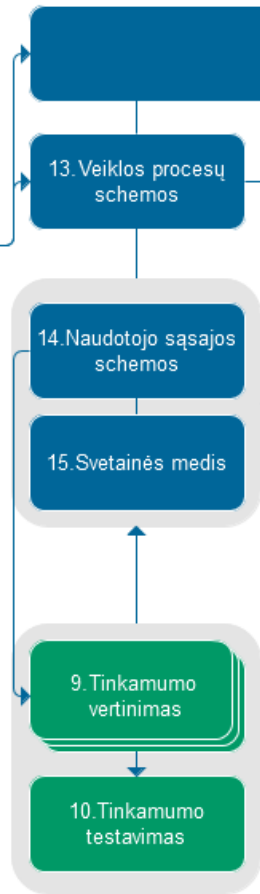
*Atvejo analizė –  
gyvenamosios vietos  
deklaravimo e.  
paslauga*



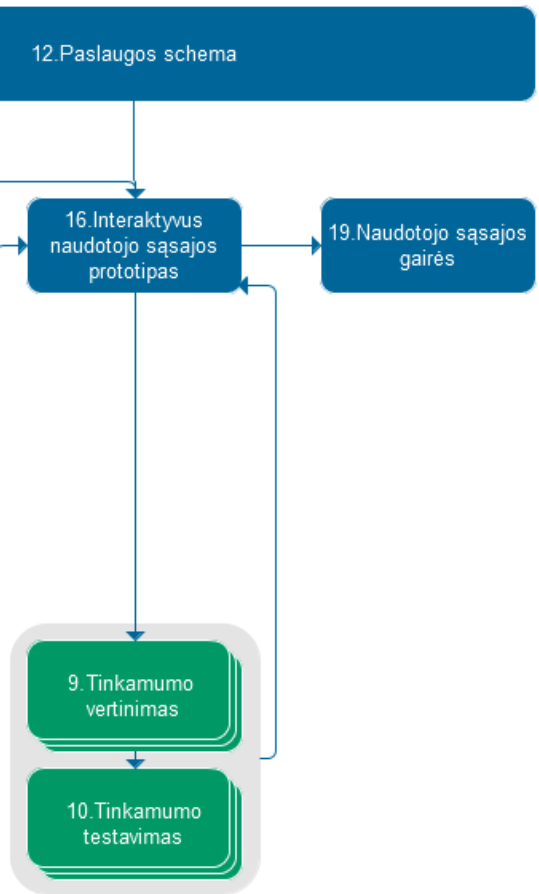
### Idėjos etapas



### Projektavimo etapas



### Realizavimo etapas



Rekomenduojamos priemonės

- 8. Fokus grupė
- 9. Tinkamumo vertinimas
- 10. Tinkamumo testavimas
- 17. Kortelių rūšiavimas
- 18. Alternatyvių versijų testavimas



# *Idėjos etapas*

## **Būtina:**

- Suinteresuotų šalių sąrašas
- Tikslinės naudotojų grupės aprašas
- Tyrimai (2 iš 3):
  - Apklausa
  - Naudotojų stebėjimas (arba dienoraščio tyrimas)
  - Interviu su naudotojais
- Naudotojo portretas
- Naudotojo kelionės schema



# *Projektavimo etapas*

## **Būtina:**

- Paslaugos schema (pradinė versija)
- Veiklos procesų schemas
- Naudotojo sąsajos schemas
- Svetainės medis
- Tinkamumo vertinimas
- Tinkamumo testavimas
- E. paslaugos vertinimo rodiklių nustatymas

# *E. paslaugos vertinimo rodikliai*

- **Žmogiškieji ištekliai** – naudotojų pasitenkinimas paslauga ir e. paslaugos naudojimo sklaida.
- **Pavyzdžiai:**
  - e. paslaugos naudotojai gerai ir labai gerai vertinantys e. paslaugos tinkamumą (tyrimui naudojama apklausa);
  - skundų dėl e. paslaugos kokybės kiekis (fiksuoja paslaugos teikėjas pagal galiojančias tvarkas).

# *E. paslaugos vertinimo rodikliai*

- **Infrastruktūra** – vertinamas informacinės sistemos (ir kitų infrastruktūros elementų, jei tokie yra) tinkamumas, greitis ir patikimumas, naudotojams atliekant esminius naudojimo scenarijus.
- **Pavyzdžiai:**
  - kaip greitai naudotojas atlieka dažniausius e. paslaugos gavimui reikalingus veiksmus (tyrimui naudojamas tinkamumo testavimas )
  - kiek naudotojų sėkmingai atlieka dažniausius e. paslaugos gavimui reikalingus veiksmus iš pirmo bandymo (tyrimui naudojamas tinkamumo testavimas )



# *E. paslaugos vertinimo rodikliai*

- **Komunikacija** – vertinamas informacijos, naudojamos e. paslaugos teikime bei sukuriamos e. paslaugos teikimo metu, aiškumas, suprantamumas jos naudotojams. Taip pat gali būti vertinamas informacijos apsikeitimo greitis ir patikimumas e. paslaugos teikimo metu.
- **Pavyzdžiai:**
  - kiek naudotojų sėkmingai suranda esminę informaciją apie e. paslaugos veikimą iš pirmo bandymo (tyrimui naudojamas tinkamumo testavimas )
  - skundų išnagrinėjimo vidutinis greitis (fiksuoja paslaugos teikėjas pagal galiojančias tvarkas)

# *E. paslaugos vertinimo rodikliai*

- **Procesai** – vertinama kaip efektyviai organizuotos ir atliekamos su e. paslaugos teikimu susijusių veiksmų sekos.
- **Pavyzdžiai:**
  - kiek naudotojų aiškiai suvokia visą e. paslaugos veikimo eigą ir eiliškumą (tyrimui naudojama apklausa ir interviu su naudotojais)
  - kiek organizacijoje trunka e. paslaugos suteikimas vienam naudotojui (fiksuoja paslaugos teikėjas pagal galiojančias tvarkas)



# *E. paslaugos vertinimo rodikliai*

Taikomi e. paslaugos  
realizavimui

Taikomi 5 metų  
laikotarpiui nuo  
realizavimo pabaigos



# *Realizavimo etapas*

## **Būtina:**

- Interaktyvus naudotojo sąsajos prototipas (per 30 proc. etapo laiko)
- Tinkamumo vertinimas
- Tinkamumo testavimas
- Naudotojo sąsajos gairės (per 50 proc. etapo laiko)
- Paslaugos schema (galutinė versija)
- Demonstracinės sistemos tinkamumo testavimas

# *Priežiūros etapas*

## **Būtina:**

- Vertinimo rodiklių tyrimai
- E. paslaugos naudojimo statistikos fiksavimas
- E. paslaugos pakeitimų sprendimai

# *Modernizavimo etapas*

## **Būtina:**

- Tyrimai (2 iš 3):
  - Apklausa
  - Naudotojų stebėjimas (arba dienoraščio tyrimas)
  - Interviu su naudotojais
- Atnaujinami: suinteresuotų šalių sąrašas, naudotojo kelionės schemos, veiklos procesų schemos, interaktyvus naudotojo sąsajos prototipas, svetainės medis, paslaugos schema, naudotojo sąsajos gaires.



# *Likvidavimo etapas*

## **Tik rekomenduojamos priemonės:**

- Atnaujinami: suinteresuotų šalių sąrašas, veiklos procesų schemos, paslaugos schema.

# Metodikos procesas

